

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Khatimah, Husnul, and Mudji Rahardjo. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura*. Diss. Universitas Diponegoro, 2011.

Pada penelitian ini membahas tentang keberhasilan yang dapat dicapai oleh sebuah perusahaan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, dibutuhkan strategi untuk menghadapinya. Bagi sebuah perusahaan, apalagi yang bergerak dibidang jasa, seperti bank, pemberian pelayanan yang berkualitas pada nasabah merupakan hal mutlak yang harus dilakukan jika perusahaan ingin berhasil. Populasi penelitian adalah para nasabah BRI Cabang Semarang Patimura.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah bank, namun perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif.

2. Atanasius Hardian Permana Yogiarto, Anatasius. *Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan)*. Diss. Fakultas Ekonomi, 2015.

Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji kualitas pelayanan secara perindividu, serta penjabaran tentang seberapa berpengaruhnya tingkat bagi hasil di bank syariah terhadap minat nasabah membuka tabungan mudharabah pada Bank Muammalat Pekalongan. Berdasarkan analisis regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang saya lakukan, yaitu penelitian terhadap kualitas pelayanan bank yang diberikan kepada nasabah.

3. Zulfah, Lailatul. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur*. (2008).

Penelitian ini meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah tabungan haji dilihat dari kualitas produk dan kualitas pelayanan, dengan menggunakan responden nasabah tabungan haji BNI Syariah Cabang Jakarta Timur sebanyak 88 nasabah yang sudah melakukan pelunasan atau sudah mendapatkan porsi pada tahun 2008. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji, yang dihitung menggunakan uji t yaitu probabilitas variabel kualitas pelayanan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan pelayanan nasabah tabungan haji pada bank syariah, perbedaannya penelitian ini menggunakan variabel berupa

kualitas produk tabungan haji, sehingga penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian kuantitatif.

4. Aisyah, Aisyah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah untuk Menabung (Study Kasus pada PT. Bank Mega Syariah Cabang Semarang)*. Diss. IAIN Walisongo, 2013.

Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank untuk menarik minat nasabah menabung. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank Mega Syariah Semarang sudah dijalankan dengan baik dan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Dengan menggunakan hipotesa uji t secara parsial didapat hasil bahwa, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung masyarakat di Bank Mega Syariah Semarang.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang saya teliti adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen atau nasabah. Namun bedanya penelitian ini tidak membahas tentang kualitas pelayanan pada tabungan haji, akan tetapi untuk menarik minat masyarakat agar menabung.

5. Pujiyati, Sri. *Analisis Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkalpinang*. Diss. Universitas Terbuka, 2012.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan serta mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara haji.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan, namun yang menjadi pembeda adalah penelitian ini meneliti kepuasan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggara kepada jemaah haji.

Tabel 2.1
Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini

Judul	Persamaan	Perbedaan
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura.	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan.	Jenis penelitian yang digunakan berbeda dan juga variabel terikatnya bukan nasabah tabungan haji, melainkan semua nasabah.
Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan).	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan bank yang diberikan kepada nasabah.	
Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur.	sama-sama meneliti tentang kepuasan pelayanan nasabah tabungan haji.	Jenis penelitian yang digunakan berbeda
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah untuk Menabung (Study Kasus pada PT. Bank Mega Syari'ah Cabang Semarang).		Variabel yang digunakan bukan nasabah tabungan haji, melainkan untuk menarik minat nasabah menabung.
Analisis Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkalpinang.	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan.	Kepuasan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggara

B. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah sebuah badan usaha yang masuk dalam lingkup Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Menurut Dewan Pengawas Syariah, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah lembaga keuangan syariah yang mengeluarkan produk keuangan syariah dan sudah mendapat izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah³. Menurut ketentuan yang tercantum di dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 2/8/PBI/2000, Pasal 1, Bank Syariah adalah bank umum sebagaimana yang dimaksud dalam UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan telah diubah dengan UU Nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.⁴

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usahanya menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dengan menggunakan prinsip-prinsip hukum yang sesuai dengan prinsip syariat Islam. Dalam pratiknya saat ini, bank syariah mempunyai banyak istilah yang diberikan untuk menyebut entitas bank syariah, ada yang menyebut bank tanpa bunga (*interest free banking*), dan bank tanpa riba (*lariba bank*).⁵ Bank syariah dapat dikatakan pula sebagai bank yang cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan yang sudah dijelaskan pada Al-Quran dan Hadits. Dalam praktek usahanya, bank

³ DSN-MUI 2003, <https://dsnmui.or.id/produk/fatwa/>, 11 April 2018 pukul 10.15

⁴ Akmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 15

⁵ Surahwardi, Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 49

syariah berpedoman kepada tata cara usaha yang dilakukan pada zaman Rasulullah SAW, bentuk usaha yang sudah ada dan tidak dilarang oleh Rasulullah, maupun bentuk usaha baru yang sesuai dengan ijtihad para ulama dan tidak bertentangan dengan Al-Quran dan Hadits.

قَالُوا بِأَنَّهُمْ ذَلِكَ ۖ الْمَسْرُ مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَخَبَّطُهُ لَذِي
فَمَنْ ۖ الرِّبَا وَحَرَّمَ الْبَيْعَ اللَّهُ وَأَحَلَّ ۖ الرِّبَا مِثْلُ الْبَيْعِ إِنَّمَا
ۖ اللَّهُ إِلَى وَأَمْرُهُ سَلَفَ مَا فَلَهُ فَانْتَهَى رَبِّهِ مِنْ مَوْعِظَةٍ جَاءَهُ
خَالِدُونَ فِيهَا هُمْ ۖ النَّارِ أَصْحَابُ فَأُولَئِكَ عَادَ وَمَنْ

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa yang mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”⁶

2. Produk-Produk Bank Syariah

Secara umum, produk perbankan syariah terdiri atas tiga, yakni; Produk Pendanaan, Produk Pembiayaan, dan Produk Jasa Perbankan, penjelasan ketiganya adalah sebagai berikut:

a) Produk Pendanaan

1) Prinsip Wadiah

Secara terminologis, *wadi'ah* yaitu pemberian kekuasaan oleh penitip kepada orang yang menjaga hartanya tanpa kompensasi (ganti).⁷

⁶ QS. Al-Baqarah: 275

⁷ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2012), 282

Tabungan Wadi'ah sendiri adalah simpanan nasabah berupa rekening tabungan yang dapat diambil sewaktu-waktu. Wadi'ah terdiri atas dua macam, yaitu *wadi'ah yad-amanah* dan *wadi'ah yad-dhomanah*.

2) Prinsip Mudharabah

Secara terminologis mudharabah adalah perjanjian antara pemilik modal dan pengguna dana, untuk digunakan aktivitas yang lebih produktif, dimana keuntungan akan dibagi dua antara pemilik modal dan pengelola modal.⁸

Sama halnya dengan Tabungan Wadi'ah, Tabungan Mudharabah juga dapat diambil sewaktu-waktu, hanya saja pada prinsip mudharabah terdapat prinsip bagi hasil dan bagi rugi (*profit and loss sharing*), sesuai dengan perjanjian atau akad yang sudah disepakati di awal.

Tabel 2.2 Perbandingan tabungan Wadi'ah dan Mudharabah⁹

No		Tabungan Mudharabah	Tabungan Wadi'ah
1	Sifat Dana	Investasi	Titipan
2	Penarikan	Hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu	Dapat dilakukan setiap saat
3	Insentif	Bagi hasil	Bonus (jika ada)
4	Pengembalian Modal	Tidak dijamin dikembalikan 100%	Dijamin dikembalikan 100%

Sumber: Mardani, 2012

⁸ Ibid, 195

⁹ Ibid, 118

b) Produk Penyaluran Dana

1) Prinsip Jual-Beli

Jual beli atau perdagangan atau perniagaan atau trading secara terminologi Fikih Islam berarti tukar-menukar barang atau harta atas dasar saling ridha (rela), atau memindahkan kepemilikan dengan imbalan pada sesuatu yang diizinkan.¹⁰ Jual beli sendiri dianjurkan dalam syariat Islam, seperti yang sudah dijelaskan dalam Al-Quran QS. Al-Baqarah ayat 257 yang berbunyi “*Allah menghalalkan jual beli (ba’i) dan mengharamkan riba.*”

Terdapat beberapa macam prinsip jual-beli, yakni sebagai berikut:

1. *Murabahah* : merupakan salah satu bentuk jual beli ketika penjual secara eksplisit menyatakan biaya perolehan barang yang akan dijualnya dan menjual kepada orang lain dengan menambahkan tingkat keuntungan yang diinginkan.¹¹

Tingkat keuntungan dalam akad jual-beli *murabahah* juga dapat ditentukan antara penjual dan pembeli sesuai dengan kesepakatan.

Akad ini merupakan salah satu bentuk natural certainty contracts, karena dalam *murabahah* ditentukan berapa required rate profit-nya (keuntungan yang ingin diperoleh).¹²

¹⁰ Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 76

¹¹ Ibid, 83

¹² Opccit *Fiqh Ekonomi Syariah* , 137

2. *Salam* : merupakan bentuk jual-beli dengan pembayaran dimuka dan penyerahan barang dikemudian hari.¹³

Adapun salam menurut terminologis adalah transaksi terhadap sesuatu yang dijelaskan sifatnya dalam tanggungan dalam suatu tempo dengan harga yang diberikan kontan ditempat transaksi.

Barang yang diperjual-belikan dalam akad salam belum tersedia pada saat transaksi dilakukan, akan tetapi barang harus diproduksi terlebih dahulu, saat ini akad salam bisa kita lihat dalam transaksi jual-beli online, dimana barang hanya dapat pembeli lihat berupa contoh saja, dan barang dikirim kemudian hari setelah pihak pembeli melakukan transfer via ATM.

3. *Istishna* : merupakan jual-beli yang hampir sama dengan salam, akan tetapi pembayaran dilakukan secara cicilan. Dalam kontrak ini pembuat barang (shani') menerima pesanan dari pembeli (mustashna') untuk membuat barang dengan spesifikasi yang telah disepakati kedua belah pihak yang bersepakat atas harga dan sistem pembayaran, yaitu dilakukan di muka, melalui cicilan, atau ditangguhkan sampai waktu yang akan datang.¹⁴

¹³ Opccit Akad Dan Produk Bank Syariah, 90

¹⁴ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendekiawan*, (Jakarta: Tazkia Institut, 1999), 173

2) Prinsip Ijarah

Ijarah adalah transaksi sewa-menyewa atas suatu barang dan atau upah-mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa.¹⁵ Jadi, dalam akad jual-beli ijarah objeknya adalah jasa atau manfaat.

Dalam pengertian lain *Ijarah* yaitu memperkerjakan jasa seseorang dengan upah sebagai imbalan jasa yang disewa.

Pihak yang menyewa jasa disebut dengan *musta'jir*, pihak yang bekerja disebut dengan *ajir*, dan imbalan jasanya disebut dengan *ujrah*.

3) Prinsip Syirkah

Musyarakah atau Syirkah secara terminologis adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dalam hal permodalan, ketrampilan, atau kepercayaan dalam usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah.¹⁶ Model kerjasama ini dimana usaha yang ada dikelola secara bersama-sama, keuntungan dan kerugian ditanggung bersama pula. Besarnya keuntungan diketahui dengan penjumlahan yang berlaku, seperti setengah, dan lain sebagainya.¹⁷

¹⁵ Abdul Ghafur Anshari, Reksa Dana Syariah, (Bandung: Refika Aditama, 2008), 25

¹⁶ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Pasal 20 ayat (3)

¹⁷ Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar, *Ensiklopedi Fiqh Muamalah dalam Pandangan 4 Mazhab*, (Yogyakarta: Maktabah al-hanif, 2009), 266

c) Produk Jasa Perbankan

1. *Wakalah (deputyship)* adalah pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain, berupa hal-hal yang dapat diwakilkan. Atas jasanya, pihak yang menjadi wakil diperbolehkan menerima imbalan.
2. *Kafalah (guaranty)* adalah mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.¹⁸
3. *Hiwalah (transfer service)* adalah memindahkan hutang dari tanggungan *muhil* (orang yang memindahkan) kepada tanggungan *muhal 'alaih* (orang yang berhutang ke muhil).¹⁹
4. *Rahn (mortgage)* adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan hutang agar hutang itu dilunasi (dikembalikan), atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya.²⁰
5. *Qardh* adalah pinjaman lunak tanpa imbalan, biasanya digunakan untuk pembelian barang. Objek pinjaman qard biasanya uang atau alat tukar lainnya, yang merupakan transaksi pinjaman murni tanpa bunga,²¹ peminjam dana hanya wajib mengembalikan dana sebesar diawal pinjam, atau hanya wajib mengembalikan pokok hutang saja.

¹⁸Opccit *Fiqh Ekonomi Syariah*, 307

¹⁹Opccit *Fiqh Ekonomi Syariah*, 267

²⁰Opccit *Ensiklopedi Fiqh Muamalah dalam Pandangan 4 Mazhab*, 1

²¹Opccit *Akad Dan Produk Bank Syariah*, 46

C. Produk Tabungan Haji

1. Tabungan Haji

a) Pengertian Tabungan

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik menggunakan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan dapat didefinisikan sebagai sisa dari pendapatan yang telah digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi atau pengeluaran. Tabungan dapat diartikan juga sebagai *saving*, dimana pendapatan yang ada tidak habis semua untuk konsumsi, dan di simpan untuk kebutuhan masa yang akan datang. Menurut Fatwa DNS No. 1 Tahun 2000 tentang tabungan, mekanisme tabungan yang dibenarkan bagi bank Syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadiah.²²

Sedangkan Tabungan Haji adalah simpanan yang menggunakan akad mudharabah yang penarikannya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau calon jemaah sudah siap melaksanakan ibadah Haji.²³

²² Yahya, Rizal dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 92

²³ Achmad Subianto, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, (Jakarta: Yakamus dan Gibon Books, 2016), 34

b) Pengertian Haji

Ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima. Kewajiban untuk berhaji minimal sekali seumur hidup itu dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani dan rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat yang jauh. Oleh Karena itu, ibadah haji dikatakan sebagai ibadah yang unik. Tidak semata-mata bentuk ritualnya itu sendiri, tetapi seperti dapat disarikan dari *Encyclopedi van Nederlandsch Indie*, pelaksanaan ibadah ini melibatkan unsur lain diluar unsur-unsur ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga seorang akan pulang dengan predikat haji yang *mabrur*.²⁴

Di alquran telah dijelaskan mengenai perintah melaksanakan ibadah haji dan keistimewaannya:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَاعِمٍ

“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.”²⁵

²⁴Syaukani, Imam, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (Jakarta: CV. Prasasti, 2009), 1

²⁵ QS. Al-Hajj: 27

2. Akad Tabungan Haji

Pada Tabungan Haji iB Bank Mega Syariah diterapkan akad Mudharabah. Yang dimaksud Mudharabah adalah akad kerjasama antara pemilik modal (*sohibul maal*) dengan pengelola modal (*mudharib*). Dalam pelaksanaannya sohibul maal menyediakan modal (100%), yang nantinya akan dikelola oleh mudharib dalam aktivitas yang produktif tanpa campur tangan pihak pemilik dana, dengan syarat keuntungan yang dihasilkan akan dibagi menurut kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya dalam akad. Namun, apabila usaha yang di modali mengalami kerugian, maka pihak sohibul maal menanggung seluruhnya kerugian tersebut, kecuali kerugian karena kecurangan atau kelalaian mudharib, maka pengelola bertanggung jawab sepenuhnya.²⁶

Akad mudharabah dalam dunia perbankan diterapkan sebagai akad tabungan, salah satunya adalah tabungan haji. Tabungan Haji sangat di rekomendasikan bagi nasabah yang berencana menunaikan ibadah haji. Pada penerapannya di tabungan haji iB mega syariah penggunaan akad mudharabah dijelaskan bahwa, pembiayaan diserahkan seutuhnya oleh nasabah kepada pihak bank sebagai pengelola, yang mana didalam skema ini adalah Depag, melalui Bank dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu atau yang biasa disebut SISKOHAT. Nasabah dimudahkan dengan tidak perlu mengurus segala macam dokumen keberangkatan,

²⁶ Opccit Akad Dan Produk Bank Syariah, 61

nasabah hanya perlu melunasi Ongkos Naik Haji (ONH) untuk segera melaksanakan keberangkatan ibadah haji.

3. Dasar Hukum Tabungan Haji

Fatwa DSN-MUI No.1 Tahun 2000 mengenai tabungan haji, sama halnya dengan tabungan biasa yang menggunakan akad mudharabah, hanya saja tabungan haji di khususkan untuk rencana perjalanan ibadah haji. Adapun dasar hukum kewajiban dalam melaksanakan ibadah haji yang terdapat dalam QS. Al-Baqarah (196) yaitu:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُخْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ ۖ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah kepada Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) kurban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum kurban sampai ditempat penyalihannya...”

Tabungan Haji memberikan kemudahan bagi calon jamaah haji untuk segera ke Baitullah. Ada beberapa manfaat dalam tabungan haji, yakni:

1. Dana haji nasabah atau calon jamaah haji dijamin aman.
2. Bebas biaya administrasi bulanan.

3. Pendaftaran nomor porsi SISKOHAT didaftarkan setelah saldo rekening nasabah sebesar Rp 25,5 jut.

Tidak jauh berbeda dengan jenis tabungan rencana lainnya, tabungan haji di khususkan untuk bagi orang yang berkeinginan menunaikan ibadah haji dengan cara yang lebih mudah. Banyak orang yang lebih memilih untuk membuka tabungan haji karena, dengan menabung mereka dapat melakukan ONH yang besar dengan menyisihkan sebagian pendapatannya untuk persiapan menjalani rukun Islam yang terakhir. Dengan tabungan haji nasabah bisa mencicil uang sesuai dengan kemampuan membayarnya, dan ini jauh terasa lebih ringan jika dibandingkan dengan harus membayar biaya berangkat haji secara tunai yang nominalnya hingga puluhan juta Rupiah.

D. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁷ Pelayanan diberikan sebagai tindakan sebuah perusahaan atau perseorangan guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang

²⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Terjemahan: A. B. Susanto, Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), 53

mereka butuhkan.²⁸ Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.²⁹ Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Tidak dapat dipungkiri, bahwa setiap produk jasa memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Terdapat dua macam bentuk pelayanan, yakni pelayanan yang diberikan secara langsung dan pelayanan tidak langsung. Dalam hal ini bank ataupun lembaga keuangan pasti membutuhkan pelayanan yang diberikan secara langsung, misalnya saja pelayanan buka atau tutup rekening, penyetoran uang tunai, dan pengajuan pinjaman. Oleh karena itu pelayanan sangat dibutuhkan untuk lembaga keuangan, terutama apabila ada nasabah yang membutuhkan penjelasan produk atau mengalami masalah yang membutuhkan penjelasan secara detail.

Pelayanan adalah rasa nyaman atau tidak nyaman yang diterima oleh penerima layanan pada saat memperoleh pelayanan. Pelayanan pelanggan juga mengandung pengertian:³⁰

- 1) Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan, dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.

²⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005, 15

²⁹ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT.Gramedia, 2003), 209

³⁰ Adrian Payne, *Pemasaran Jasa (The Essence of service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Cet. Pertama, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 187

- 2) Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian jasa kepada nasabah sesuai dengan harapan mereka.
- 3) Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga di persepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan perusahaan.
- 4) Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
- 5) Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

E. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan ataupun yang tersirat.³¹ Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).³² Implikasinya, baik buruknya kualitas produk jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan tergantung pada kemampuan perusahaan menyediakan jasa, yang sesuai dengan harapan pelanggannya secara konsisten.

³¹ Opccit *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi 9e, 49

³² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jatim: Bayu Media Publishing, 2005), 260

Fandy Tjiptono mengemukakan lima dimensi dalam memenuhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat.
2. *Responsiveness* (ketanggapan), yakni respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. *Emphaty* (empati), yakni perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible* (bukti langsung), meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan kantor, kerapihan , kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, dan penampilan karyawan.³³

³³ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Utama, 2005), 38-39

F. Pembiayaan pada Pegadaian Syariah

1. Pengertian Pegadaian

Kata *Rahn* berasal dari bahasa arab yang berarti tinggal, menggadaikan, mengutangi, jaminan utang.³⁴ *Rahn (mortgage)* adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan hutang agar hutang itu dilunasi (dikembalikan), atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya.³⁵

Menurut Hendi Suhendi, pengertian *rahn* menurut syara' adalah akad perjanjian pinjam meminjam dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan hutang.³⁶ Dapat disimpulkan bahwa *rahn* adalah pinjaman dengan menahan barang orang lain sebagai jaminan utangnya.

2. Layanan Jasa Serta Produk Yang Ditawarkan Oleh Pegadaian Syariah

a) Pemberian Pinjaman Atau Pembiayaan Atas Dasar Hukum Gadai

Syarat pemberian pinjaman harus ada jaminan berupa barang, seperti emas, sepeda motor, barang elektronik, dll. Besarnya pemberian pinjaman ditentukan oleh pihak pegadaian, tergantung pada nilai atau jumlah barang yang digadaikan.

b) Penaksiran Nilai Barang

Jasa ini diberikan bagi nasabah yang menginginkan informasi tentang taksiran barang berupa emas, perak dan berlian. Biaya yang dikenakan adalah ongkos penaksiran barang.

³⁴ Ahmad Warson Munawwir, *Kamus Arab Indonesia Al Munawwir*, (Jakarta: 1997), 542

³⁵ Opccit *Ensiklopedi Fiqh Muamalah dalam Pandangan 4 Mazhab*, 1

³⁶ Hendi Suhendi, *Fiqh Mu'amalah... op.cit.*, 105

c) Penitipan Barang (Ijarah)

Jenis barang yang dapat dititipkan antara lain adalah, sertifikat tanah atau rumah dan motor. Pegadaian akan mengenakan biaya pada setiap barang yang dititipkan oleh nasabahnya.

Tabel 2.3 Perbedaan Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional³⁷

No	Pegadaian Syariah	Pegadaian Konvensional
1.	Biaya administrasi berdasarkan barang jaminan.	Biaya administrasi berupa presentase yang didasarkan pada golongan barang.
2.	1 hari dihitung 5 hari.	1 hari dihitung 15 hari.
3.	Jasa simpanan berdasarkan simpanan.	Sewa modal berdasarkan uang pinjaman.
4.	Apabila tidak bisa melunasi pinjaman, barang jaminan akan dijual kepada masyarakat.	Apabila tidak bisa melunasi pinjaman, barang jaminan akan dilelang kepada masyarakat
5.	Uang pinjaman 90% dari taksiran barang jaminan.	Uang pinjaman untuk golongan A 92%, sedangkan untuk golongan BCD 88%-80%.
6.	Penggolongan nasabah D-K-M-I-L.	Penggolongan nasabah P-N-I-D-L.
7.	Jasa simpanan dihitung dengan konstanta x taksiran.	Sewa modal dihitung dengan presentase x uang pinjaman.
8.	Maksimal jangka waktu 3 bulan.	Maksimal jangka waktu 4 bulan.
9.	Kelebihan uang hasil dari penjualan barang jaminan tidak diambil oleh nasabah, akan tetapi diserahkan kepada lembaga ZIS.	Kelebihan uang hasil lelang tidak diambil oleh nasabah, tetapi menjadi hak milik pegadaian.

Sumber: M. Nur Rianto, 2010

³⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *op. cit.*, 296

d) Produk dan Jasa Pegadaian Syariah

Untuk memperoleh manfaat dari pegadaian syariah, nasabah dapat menggunakan beberapa produk pegadaian syariah, yaitu Rahn, Arrum, produk logam mulia, dan produk amanah. Berikut penjelasan mengenai masing-masing produk:

1) Rahn

Produk pegadaian syariah yang memberikan pinjaman dengan syarat penahanan agunan, berupa perhiasan, barang elektronik, dan kendaraan bermotor. Untuk penyimpanan barang selama gadai, nasabah harus membayar sewa sejumlah yang telah disepakati antara kedua belah pihak. Proses pelunasan pinjaman dapat dibayarkan kapanpun selama jangka waktu yang telah ditetapkan diawal akad. Apabila pihak nasabah tidak dapat mengembalikan pinjaman, maka barang tanggungan atau jaminan hutang akan dijual kepada masyarakat.

2) Arrum

Seperti halnya produk rahn, produk arrum juga memberikan skim pinjaman. Pinjaman ini diberikan kepada pelaku usaha mikro atau UKM, dengan jaminan BPKB motor atau mobil. Seperti halnya rahn, biaya gadai yang dibebankan kepada nasabah merupakan biaya penyimpanan, perawatan dan sejumlah proses kegiatan lainnya, dengan jumlah yang telah disepakati.

Pada saat ini produk arrum mengeluarkan produk baru, yaitu produk arrum haji, dimana nasabah dapat menggunakan emas sebagai jaminan pinjaman. Arrum haji bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan untuk nasabah yang berniat untuk daftar pemberangkatan haji.

3) Amanah

Produk amanah bertujuan untuk memberikan pinjaman kepada nasabah yang ingin memiliki kendaraan bermotor. Program amanah mensyaratkan uang muka yang telah disepakati untuk kendaraan bermotor, dengan jumlah minimal sebesar 20% dari harga kendaraan yang ingin nasabah beli.

4) Produk Mulia

Berbeda dengan produk pegadaian syariah lainnya, produk mulia ini hanya melayani investasi jangka panjang. Untuk program mulia, ada beberapa layanan yang diberikan pegadaian kepada nasabah, misalnya, nasabah dapat membeli atau menabung emas batangan secara langsung di gerai pegadaian syariah, untuk tabungan emas nasabah dikenakan biaya yang sudah ditentukan.

Selain itu, pegadaian syariah juga menyediakan layanan titip-jual, dimana nasabah menitipkan emas kepada pegadaian untuk dijual kembali, yang nantinya hasil penjualan emas akan diserahkan kepada nasabah dengan prinsip bagi hasil (*mudharabah*).

G. Sistem Kemitraan

Kemitraan sebagaimana yang dimaksud UU No. 9 Tahun 1995 adalah jalinan kerjasama usaha yang saling menguntungkan antar pengusaha kecil dengan pengusaha menengah atau besar (Perusahaan Mitra), yang disertai dengan pembinaan dan pengembangan oleh pengusaha besar, sehingga saling memerlukan, menguntungkan dan memperkuat.

Alasan terjadinya kemitraan antara sebuah usaha dengan usaha lainnya tidak lain karena kedua usaha tersebut meningkatkan profit pihak yang melakukan mitra, memperoleh tambahan pelanggan atau nasabah apabila dalam masalah perbankan, dan juga untuk memperbaiki kualitas, entah itu kualitas pelayanan, kualitas produk ataupun kualitas sumber daya manusianya.

